

您身边的
安心服务站



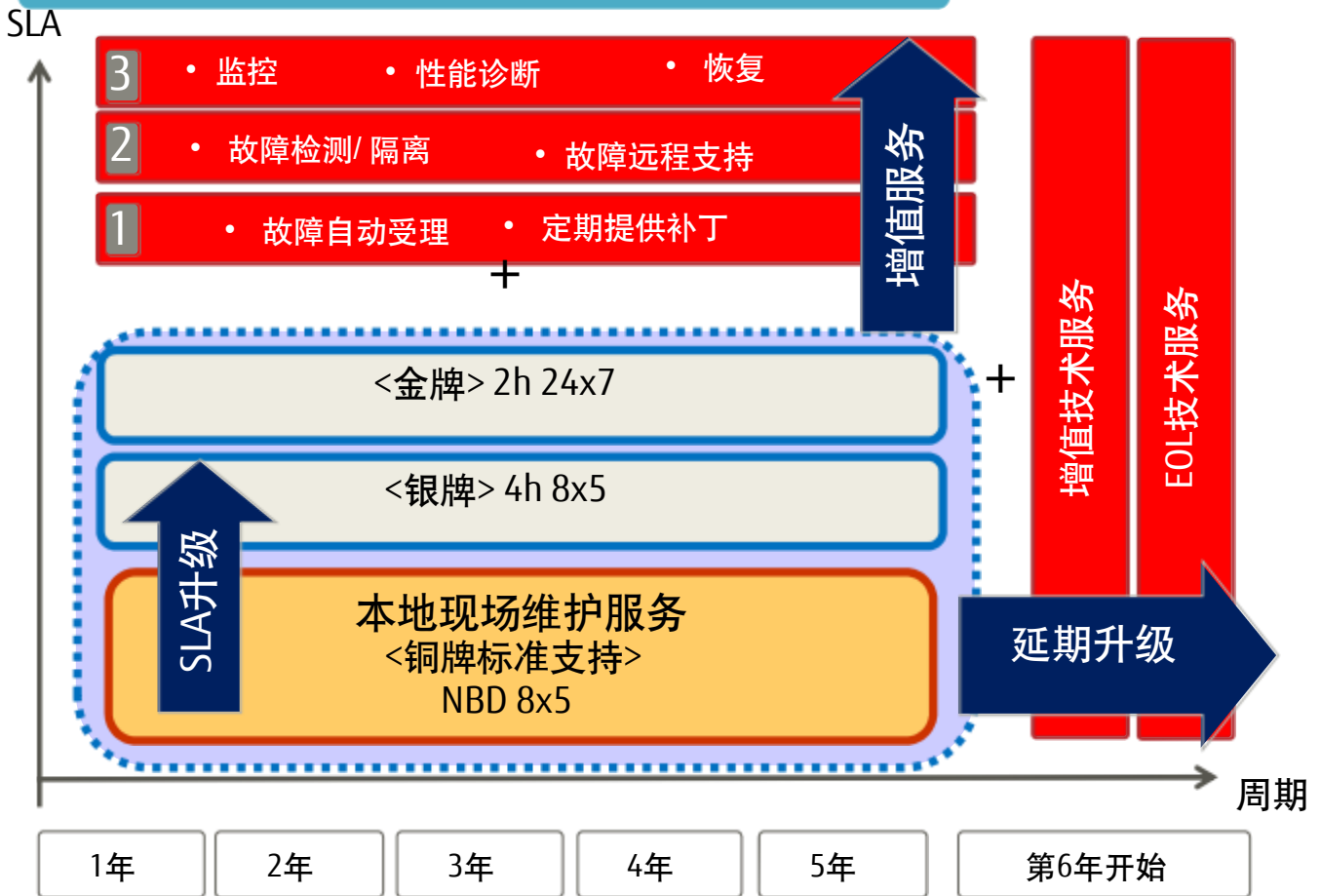
富士通 平台产品维护服务 FUJITSU PRODUCT MAINTENANCE SERVICE

全方位持续的设备与软件技术支持

Shaping tomorrow with you

FUJITSU

服务菜单



✓ 软件产品默认不包含维护服务，客户需要在第一年购买软件维护服务。

服务级别

	硬件			软件
	Bronze (铜牌)	Silver (银牌)	Gold (金牌)	年度维护服务
Support time	5日 × 8小时	5日 × 8小时	7日 × 24小时	5日 × 8小时
响应时间	4小时	2小时	1小时	下一工作日
现场支持	下一工作日	4小时	2小时	-

服务内容

① 系统监控

④ 故障对应

② 运行监控

⑤ 安全管理

③ 性能管理

⑥ 变更管理

注:

- 金牌，银牌服务的提供的地域是指富士通的支持据点所在省会或直辖市的半径50公里以内。
- 上述的时间是指人员到达现场的响应时间。备件到达的时间没有包含在内。
- 有偿维修服务的价格，根据机器型号/配置/设置的地区差异而不同。详情请咨询富士通公司的销售代表。

增值服务



固件/补丁支持服务

- 定期提供固件/补丁
- 固件/补丁升级服务
- 特征：被动等待故障发生后进行固件/补丁更新，增值为定期主动更新
- 优势：降低故障发生几率，为用户的程序安全提供可靠的保证



故障诊断，隔离与修复

- REMCS远程客户支持系统
- 特征：结合完备的侦测工具和应对流程解决软硬件问题
- 优势：快速定位故障，降低影响范围，完成故障修复



定期巡检, 性能监控

- 周期性产品健康检查
- 监控中心提供持续性性能数据收集
- 特征：提供主动预防支持，分析汇总信息给出产品整体报告
- 优势：后台专家团队提供现场/远程技术支持



延长服务（6年以后）

- 产品维保第6年起至EOSL为止
- 特征：EOL后持续提供技术支撑
- 优势：核心系统可提供长期使用的保证。并可提供无风险设备迁移服务

中国服务交付中心 - 上海

遵循国际标准和富士通操作流程

- 7×24、支持中英日韩对应的服务台
- 可监控中国区所有相关系统的监控中心
- 便利的交通，能快速响应各类紧急事件
- 业务经验丰富的技术支持团队
- ITIL V3基于,ISO 9001(质量管理)
- ISO 27001(信息安全管理)



服务台



系统监控中心

REMCS远程通报功能的特点

简单导入

- ▲ 无需安装针对业务领域的远程通报用软件，因而不会对服务器资源增加负荷

安全性

- ▲ 不会对客户系统的业务用数据进行访问
- ▲ 通过S/MIME对远程通报信息进行加密
- ▲ 只从客户系统向远程维护中心进行单向通信
- ▲ 远程通报用网络可与客户的业务网络相互分离

远程通报的内容

通报内容	效果
异常信息 · 风扇异常 · CPU异常 · 电源异常 · 磁盘异常 · 温度异常	异常情况未被及时处理的情况下，可能引起服务器停机的错误信息将会被通报，从而预防故障于未然。
· I/O错误 · 存储器多比特(Multi-Bit)错误	发生故障时将通知错误信息，促使客户进行迅速的分析和准确的应对。

(注) 通知对象仅限本公司指定的现象。不保证对所有故障风险或异常进行通知。

服务产品对象

关键业务服务器
PRIMEQUEST



UNIX服务器
SPARC



工业标准服务器
PRIMERGY



存储系统
ETERNUS



管理软件、中间件



工作站
CELSIUS



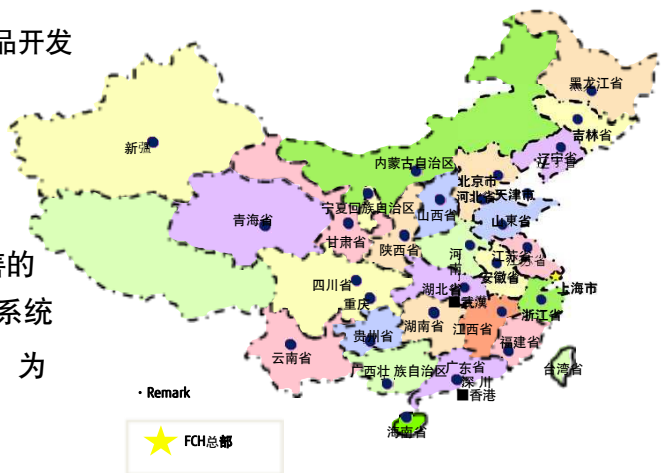
服务团队

- 覆盖全国区域的现场作业技术团队
- 富士通澳洲支持中心提供二线支持
- 富士通总部支持中心提供三线支持
- 各支持团队的协作

中国本地的技术支持中心与澳洲支持中心、日本富士通产品开发中心密切配合，支撑整个中国区富士通的业务。

24x7x365客户服务中心

富士通设有24 x 7 x 365 客户支持中心，该中心设有完善的呼叫中心，先进的客户管理系统，并与各地的备件中心系统整合，结合富士通服务器及存储的REMCS远程维护功能，为客户提供一个全功能的服务接口



为什么选择富士通?

- 产品全面的ICT服务提供商
- 本地服务人员覆盖全国省市地区
- 富士通依托于成熟的软件和硬件产品，提供高品质的技术服务支持
- 富士通在华为客户提供了超过10年以上的产品服务支持，凭借其所具备的丰富技术能力和经验，能够为各种服务要求级别的客户提供管理服务和维护支持

客服热线：
800-820-8851
400-820-8851

